

ツールを活用して 会話を深める①

株式会社川原経営総合センター 経営コンサルティング部門 久保田 真紀

生産年齢人口の減少や働く人のニーズの多様化等を背景に、生産性の向上やワークライフバランスへの対応を推進する「働き方改革」が全産業をあげて進められています。業務の効率化や省力化、多様なスタイルの働き方に対応していくため、さまざまな機能を持つビジネス ICT ツール（以下、ツール）の活用を検討する企業が増えてきています（表）。

とくに、社内 SNS やテレビ会議、チャット（インスタントメッセージ）、ファイル共有、バーチャルオフィスなど、「コミュニケーション円滑化」、「ペーパーレス化、オフィスコスト削減」ツールについては、雇用形態や勤務時間、勤務地などが細分化・自由化し、今後ますます職員同士が顔をあわせることが少なくなる職場において、これまでの会話や電話、文章、メールなどに代わる新たなツールとして、コミュニケーションの活性化や円滑化に役立つものと期待されています。

今回は、こうしたツールを活用するメリットについてご紹介します。

情報を可視化、一元化することができる

ツールの活用によって、これまで会話でやりとりしていた情報を文字に変えることで、情報が可視化されるとともに共有化しやすくなります。また、情報を集計したり分析したりすることで、業務の改善につながる情報を得られやすくなるという効果も期待することができます。

情報が一つの場所に集まるような

表 職場で利用されるビジネス ICT ツールとその機能

分類	機能	説明
コミュニケーション円滑化	社内 SNS	ビジネス版の SNS。組織内のコミュニケーション活性化に活用。
	テレビ会議、ビデオ会議	複数の遠隔地を結んで双方向の画像及び音声による会議を行うシステム。
	チャット（インスタントメッセージ）	ネットワークでつながれたメンバーとリアルタイムで文字による会話を行うツール。
業務管理	電子決裁	書類や経理書や帳票などの決裁のプロセスを電子化し、パソコン上で事務処理を行えるようにしたもの。
	勤怠管理ツール	勤怠の記録・管理ツール。最近では、出勤時刻等の就業状況を一元的に管理するシステムが活用されるようになって来ている。
	プレゼンス管理ツール	在席状況や応対可否などの情報を表示するツール。
ペーパーレス化、オフィスコスト削減	ファイル共有	企業・グループ内で電子ファイルを共有するためのサーバーやシステムなどを指す。ファイルの保存先（ストレージ）としての機能以外に、版管理やアクセス権限の設定機能など付加価値を持つものもある。
	バーチャルオフィス	メンバーとリアルタイムで互いの状況を確認できるようにすることで、仮想のオフィスにあらかじめメンバーが集まっているかのような状況を実現するシステム。機能としてはプレゼンス管理ツールやチャット、ビデオ会議等と同じ機能を持ち、テレワークの支援ツールとして利用される場合が多い。

出典：総務省「ICTによるインクルージョンの実現に関する調査研究」（2018）」

仕組みをつくることにより、それぞれの業務の進捗状況や検討状況を確認することができるようになりますので、職員同士が相互に協力しあいながら、必要な時にサポートしあえるようになる環境をつくることができます。

業務の属人化を減らすことができる

雇用形態の細分化や自由化が進むと、ある業務を特定の職員が長い間担うことになり、結果、その人にしかやり方がわからない状態になる可能性があります。そうなると、必要な情報を知っている人を探す必要が生じたり、何人もの人に同じ情報を都度伝えたりする手間が増え、業務全体の効率性が下がる、あるいはミスが起こりやすくなります。

ツールを活用することで、職員一人ひとりが日々活用している情報を共有できるようになるだけでなく、活用しきれずに埋もれている情報なども掘り起こすことができるようになりますので、組織全体のサービス水準を高めていける可能性があります。

誤解が生じにくくなる

会話や文章では、まれに「言った・言わない」といった認識の違いや言語の解釈の相違などから、業務が滞ってしまったり、人間関係がぎくしゃくしてしまったりすることがあります。

ツールを使えば、文字化されている過去の履歴を検索することができますので、いつでも正確な情報を得ることができるようになりますし、共有すべき情報のすりあわせが可能となりますので、円滑な業務の遂行や職場内の人間関係を良好に保つことに役立ちます。

こうしたメリットを最大限に生かしていくためには、職場内のコミュニケーションで、今どのような問題があるのかという点を明らかにすることが大切になってきます。その上で、問題を解決していくためにもっとも適切な特徴をもつツールを選ぶとともに、ツールを活用することの効果や意義について、職員の共通理解を得ながら導入を進めていくようにしましょう。